



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

INFORME PQRS-D, PRIMER SEMESTRE DE 2019

BOGOTÁ D.C., JULIO 31 DE 2019

TABLA DE CONTENIDO**Contenido**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES	3
3.	ALCANCE	3
4.	PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS.....	3
5.	MARCO NORMATIVO.....	4
6.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	4
6.1.	PQRS-D recibidas por los diferentes medios y clasificadas.....	4
6.2.	PQRS-D contestadas de forma extemporánea	5
6.3.	Recomendaciones del Grupo de Control Interno de Gestión.....	7

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 el cual señala: “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, y verificar la aplicación de los establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1893 de 2015.

2. DEFINICIONES

- **ATENCIÓN:** proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presentan las Personas en Proceso de Reintegración y la ciudadanía en general ante la Agencia a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la Entidad y contar con atributos como: respetuosa, amable, creíble, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva.
- **PETICIÓN:** toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- **QUEJA:** “[...] Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. [...]” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).
- **RECLAMO:** “[...] Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud [...]” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).
- **SUGERENCIA:** “[...] Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad [...]” (Secretaría de transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).
- **DENUNCIA:** “[...] Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional [...]” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).

3. ALCANCE

El seguimiento se efectuará sobre las PQRS-D recibidas en la Entidad en el primer semestre de 2019. La verificación se adelantará según lo analizado en las muestras recopiladas.

4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

- Se verificaron las normas y contenidos de las disposiciones en materia de PQRS-D.

- Se solicitó información mediante correo electrónico enviado el día 31 de julio de 2019 por parte del Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia.

5. MARCO NORMATIVO

- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”
- Resolución 1893 del 21 de octubre de 2015 “*Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y GRUPOS Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones*”
- *Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D, AC-M-01, V.5 del 2018-06-22.*

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 el cual señala: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y *rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”; e, igualmente, atendiendo lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y la resolución 1893 de 2015, la Oficina de Control Interno de Gestión de la Agencia informa que, una vez realizado el análisis de la información suministrada por la Secretaria General – Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental para lo correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D) recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2019 se obtuvieron los resultados que se expresan a continuación.

6.1. PQRS-D recibidas por los diferentes medios y clasificadas

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, recibió entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, 11.301 PQRS-D distribuidas así:

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefónico	7.205	63,76%
Escrito	1.686	14,92%
Virtual	1.506	13,33%
Presencial	904	8%
TOTAL	11.301	100%

Fuente: informe primer semestre 2019 Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta los anteriores datos se observa que el medio por el cual se recibieron mayor número de PQRS-D, fue el Telefónico con el 63,76% y le sigue el escrito con un 14,92%.

En el mismo orden de ideas, de las PQRS-D recibidas, 2.067 corresponden a solicitudes de información de las cuales el 98,60% fueron contestadas, el 0,68% se encontraban activas y el 0,73% fueron canceladas.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información Entregada	2.038	98,60%
Información Negada	14	0,68%
Información Transferida	15	0,73%
TOTAL	2.067	100%

Fuente: informe primer semestre 2019 Atención al Ciudadano

De las 11.301 PQRS-D recibidas, se discriminan en el siguiente orden:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	11.235	99,42%
Queja	30	0,27%
Reclamo	31	0,27%
Sugerencia	2	0,02%
Denuncia	3	0,03%
TOTAL	11.301	100%

Fuente: informe Primer semestre 2019 Atención al Ciudadano

6.2. PQRS-D contestadas de forma extemporánea

El siguiente cuadro se identifica las PQRS-D respondidas:

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
En término	11.234	99,41%
Fuera de término	67	0,59%
TOTAL	11.301	100%

De acuerdo a lo revisado, se evidencia que sólo el 0,59% fue extemporánea, este porcentaje es bajo y comprueba el esfuerzo para cumplir con las metas que se tienen establecidas sobre este particular. A continuación, se describen las PQRS-D que fueron extemporáneas por SIGOB y SIR.

Se recomienda que los Grupos Territoriales y las dependencias, en especial los que presentan extemporaneidad en las PQRS-D, aplicar los procedimientos establecidos por la Agencia con el fin de evitar posibles demandas y perjuicios para la Entidad.

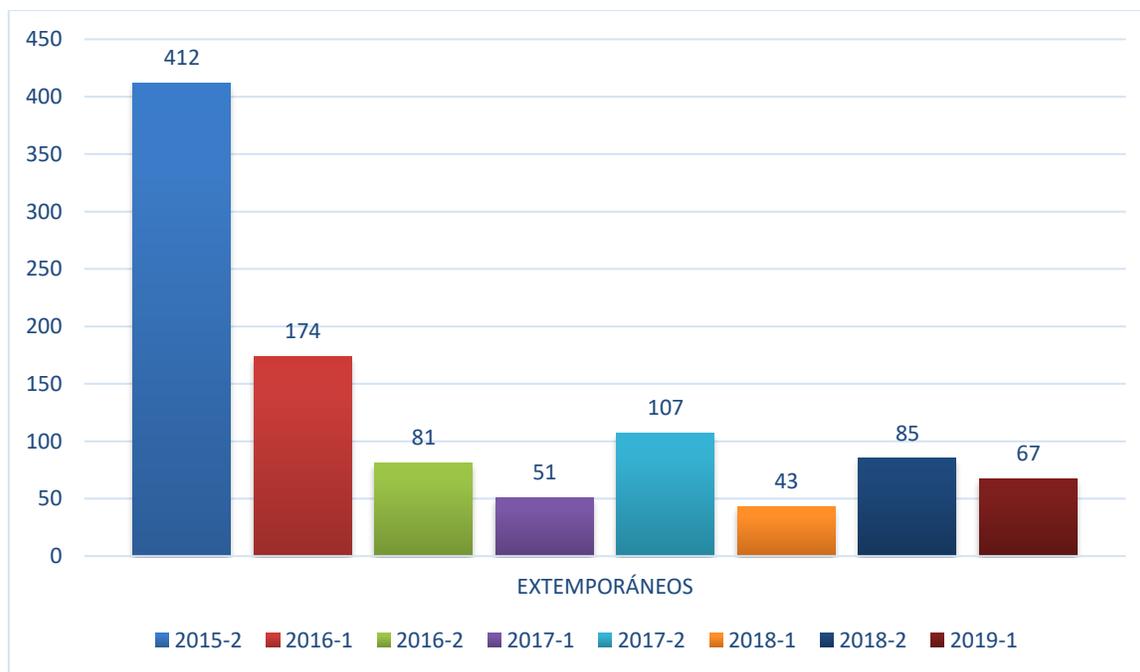
No obstante, lo anterior se destaca las acciones de control que la Agencia viene implementando para dar respuesta oportuna a las PQRS-D, tales como:

- Reporte del estado de las PQRS-D semanal por parte del Grupo de Atención al Ciudadano en conjunto con el Grupo de Gestión Documental.
- Designación en las dependencias de una persona que se encargue del seguimiento a las PQRS-D.
- Ajuste al aplicativo SIGOB en los tiempos de dar respuesta, según la clase de petición.
- Ajuste del SIR en lo relacionado con los formatos para dar respuesta.

De acuerdo con las acciones implementadas por la entidad, se observa un gran mejoramiento en el proceso de atención oportuna a las PQRS-D, como lo podemos verificar en el siguiente cuadro y grafica comparativa:

Desde el segundo semestre de la Vigencia 2015 hasta el primer semestre de la Vigencia 2019, se puede identificar como ha sido el comportamiento en la extemporaneidad de las PQRS-D, así:

VIGENCIA	EXTEMPORÁNEOS	PORCENTAJE
2015-2	412	18,18%
2016-1	174	0,66%
2016-2	81	0,63%
2017-1	51	0,38%
2017-2	107	0,93%
2018-1	43	0,54%
2018-2	85	0,74%
2019-1	67	0,59%



Aunque se venía en un descenso constante, para el último semestre se denota una disminución en la cantidad de extemporáneos. En este sentido, se recomienda tomar las acciones pertinentes para cumplir las actividades en los tiempos que corresponden.

6.3. Recomendaciones del Grupo de Control Interno de Gestión

En la revisión realizada, no se está cumpliendo con lo establecido en el Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, del 22/06/2018, versión 5 establece en el numeral 7 respuesta y cierre de las PQRS-D lo siguiente: “La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe el requerimiento, hasta su respectiva resolución, cierre y entrega de respuesta al ciudadano a través de la respectiva plataforma (SIR o SIGOB).” Pues no se termina la gestión en el SIGOB ni se envía a la mesa de salida en todos los casos.

Se observó que aun no se esta teniendo en cuenta la validación respectiva en los siguientes aspectos:

- Respuesta de las peticiones de fondo.
- Oportunidad de respuesta de las peticiones.
- Registro de la trazabilidad de las peticiones en el SIGOB.

En algunos casos se observa que se incumple con lo establecido en Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB) de octubre de 2015 el cual establece en el numeral 4.2.3. (Tramitar una Comunicación Oficial) que “[...]Las comunicaciones para envíos externos (OFI) deben ser enviadas a la Mesa de Salida (Ver Imagen 21), con el fin de poder realizar el respectivo envío y seguimiento. [...]”

Durante las auditorias se observó que los grupos no reciben un informe detallado de los registros de PQRS-D del SIR; el cual permitiría al PA efectuar un análisis y tomar medidas en los casos relevantes como, por ejemplo: los usuarios que más PQRS-D registran.

Elaboró: Enrique Fernández Monsalve – Contratista
Revisó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor
Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor
Fecha: Julio 31 de 2019